

Extrait d'un CR de MISSION

Contexte tendu entre un fournisseur et un client stratégique.

Intervention à la demande du fournisseur pour régler la crise et recréer la confiance.

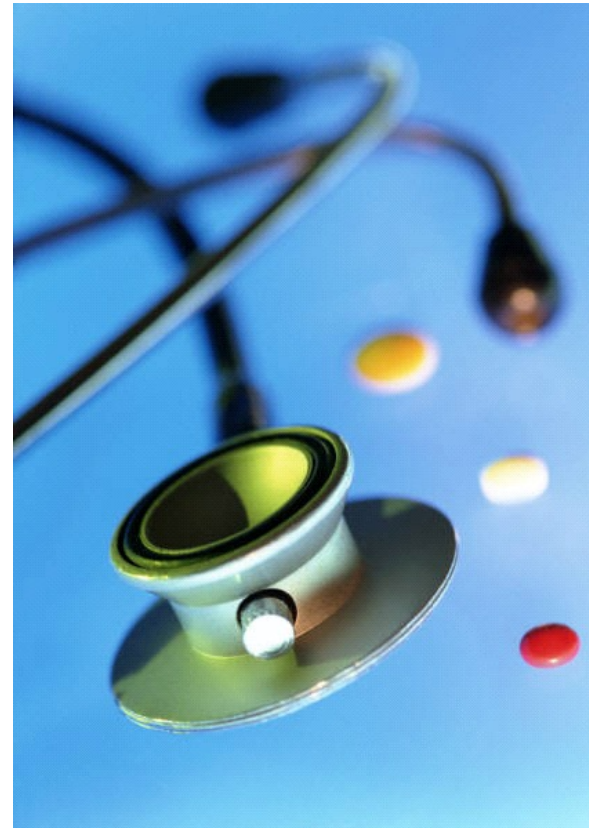
**Mission de 3 semaines
CA mensuel généré ~ 200 K€**

Amélioration de la Qualité & Gestion du Client

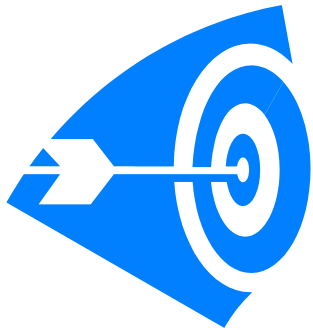
Nom du fournisseur et client banalisé

Agenda

- **Attendus de la mission**
- **A prendre en compte**
- **Dixit le Client**
- **Au global**
- **Prochaines étapes**
- **Plan d'action**
- **Axes de progrès**



Attendus de la Mission

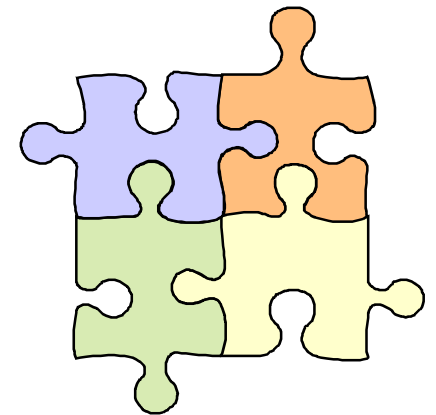


- ✓ Relecture des contrats et des engagements de services ✓
- ✓ Revue du miroir avec l'hébergeur sur l'hébergement & conseils généraux sur l'hébergement ✓
- ✓ Support N0 – N1 – N2 ✓
- ✓ Réactivité et process du N3 dev ✓
- ✓ Process de mise à jour du parc (correction R&D, validation client, mise en pilote, déploiement,..) ✓
- ✓ Administration et surveillance de la solution (prise de conscience sur l'impact financier des points, des factures, formation des équipes,...) ✓
- ✓ Rôles et Responsabilités réciproques ✓

A prendre en compte

- **Mission focalisée sur les axes d'amélioration**
- **Seule la gestion du client XXXXX a été prise en compte**
- **Photographie à un instant T et pas un film**

Angle d'attaque



Dixit le Client



- ✓ **La culture du mensonge**
- ✓ **Pas de patron**
- ✓ **Pas de dialogue**
- ✓ **Avec vous, on s'habitue à la médiocrité**

Propos récoltés en Rendez Vous face à face retranscrit tel quel

Axes d'amélioration réclamés par le Client en face à face



- **Qualité des livrables**
- **Exploitation**
- **Hot Line (Belfort)**

Au Global

Les faits

- Les fondamentaux de développement sont en place et utilisés
- Le déploiement du projet avance mais avec plus de difficultés que prévu
- Multiplicité des points de contacts au sein des organisations & difficulté organisationnelle à répondre aux demandes
- Défaut de formalisme et procédures orientés client avec un non respect partiel de certains points des engagements contractuels
- Non respect par le Client des cycles de recettes
- Interprétation controversée des certains aspects du contrat
- L'organisation projet actuelle du Fournisseur ne permet pas au Client d'améliorer ses processus internes.
- Le formalisme des demandes Client est insuffisant pour optimiser la qualité des livrables

Prochaines étapes

- **Partage du résultat du constat avec le CODIR, les équipes impliquées et avec le client**
- **Définition d'un plan d'action, des prérequis, des axes de progrès et du calendrier**
- **Ajustement permanent du plan d'action**



Plan d'action


1ERE PRIORITE


- ☞ En utilisant les résultats du constat & le contrat signé:
 - ☞ Construction d'une proposition de plan d'action pour améliorer le service rendu au client
 - ☞ Proposition d'un schéma d'organisation orienté client calqué sur le contrat
 - ☞ Pilotage de la mise en place de ce plan d'action et du schéma d'organisation
 - ☞ Retour régulier aux équipes, au CODIR et au client final des progrès accomplis

Pré-requis Fournisseur

En cours

☞ Pour garantir la réussite du projet, les points suivants ont été adressés :

☞ Un engagement et un soutien réel de tout le comité de direction 

☞ Recentrage du schéma de communication entre le Client et le Fournisseur 

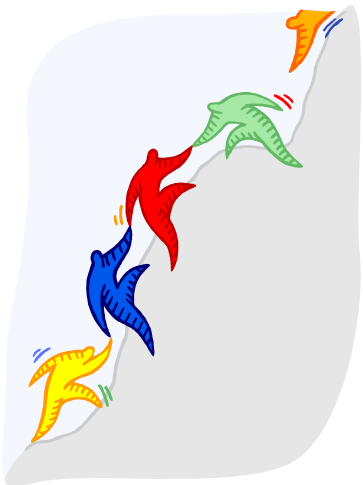
☞ Transparence des échanges au sein du Fournisseur 

☞ Disponibilité des éléments clefs du dispositif 

Axes de Progrès

**CELA COMMENCE
AUJOURD'HUI**

- 1. Formalisation de l'équipe projet avec distribution des rôles**
- 2. Nouveau schéma de fonctionnement interne fournisseur**
- 3. Nouveau schéma de communication dans l'espace et le temps**
- 4. Mise à plat du dossier d'exploitation des serveurs**
- 5. Reporting de progrès**





PmxConseil
Performance | Maîtrise | eXpérience

Merci

Synthèse

- ↻ **Le Client est à nouveau en confiance**
- ↻ **Le dialogue a repris entre les équipes**
- ↻ **Vrai volonté d'avancer de la part de chacun**
- ↻ **Point d'attentions ont été identifiés**
- ↻ **Enseignements tirés de chaque coté**

Conclusion

